Ascotel Office 1560/1560IP
Mode d’emploi succinct

Système de telecommunications Ascotel IntelliGate

Avant de commencer

Bienvenue sur l'Office 1560/1560IP, le softphone pour postes opérateur qui, grâce à la convivialité de son interface, pose les nouveaux standards d'un poste opérateur flexible et moderne et s'intègre à la perfection dans l'environnement PC de bureau.

Avant de commencer

A propos de ce mode d'emploi . . . . . page 3
Informations sur le produit. . . . . page 3
La manière d'utiliser professionnellement l'Office 1560/1560IP page 4

Travailler avec l'Office 1560/1560IP

Démarrer l'Office 1560/1560IP . . . . . page 6
Utiliser l'Office 1560/1560IP . . . . . page 7

Modules de l' Office 1560/1560IP

L'affichage d'occupation . . . . . page 12
Les annuaires téléphoniques . . . . . page 13
Le journal des appels . . . . . page 14

Référence succincte

Fonctions. . . . . page 15
Icônes . . . . . page 16
Combinaisons de touches. . . . . page 17

A propos de ce mode d'emploi

Ce mode d'emploi succinct vous facilite l'entrée dans le monde de l'Office 1560/1560IP. Une autre assistance vous est offerte par l'aide en ligne (pour y accéder, appuyez sur F1 ou, sélectionnez le menu *?/Aide*).

Votre Office 1560/1560IP a été équipé d'un appareil média par votre responsable système. Il peut s'agir d'un combiné ou d'un casque raccordé directement au PC, mais également d'un terminal système de la famille Office. Selon l'appareil mis en œuvre, l'utilisation peut être légèrement différente de celle indiquée dans ce mode d'emploi.

N° de document: eud-0619_fr, version 2.0

Informations sur le produit

Affectation

Ce téléphone PC (softphone) est un terminal système et ne peut être utilisé qu'avec le système PBX adapté. Le logiciel ne peut être exécuté que s'il reconnaît un système PBX configuré en conséquence. Le téléphone PC peut être utilisé comme poste opérateur d'un système autonome ou d'un environnement de plusieurs systèmes mis en réseau.

Etendue des fonctions

En plus de ses multiples fonctions de commutation, le téléphone offre toutes les fonctions d'un appareil de confort pour l'usage personnel.

Disponibilité

La disponibilité du téléphone PC dépend des capacités et de l'alimentation du PC ainsi que de la disponibilité du réseau de données et du système de télécommunication (y compris le serveur OIP). Si le téléphone PC n'est pas disponible, les appels sont dirigés vers une destination de remplacement qui a été définie par l'administrateur de votre système.

Equipements supplémentaires

L'Office 1560IP a été testé avec une série d'appareils média filaires et sans fil (y compris des appareils Bluetooth). N'utilisez que des appareils médias expressément recommandés par le constructeur.

Exclusion de la responsabilité

Ce produit a été construit conformément aux critères de qualité ISO 9001. Les informations d'utilisation qui l'accompagnent ont été élaborées avec le plus grand soin. Les fonctions du produit ont été soumises à des tests poussés d'homologation et approuvées. Il n'est toutefois pas possible d'exclure complètement les défauts. Le fabricant ne peut être tenu pour responsable des dommages directs et indirects qui peuvent être occasionnés par un faux maniement, une utilisation inadéquate ou un autre comportement fautif avec un produit ou ses composants. Il est fait référence aux risques possibles aux emplacements correspondants du mode d'emploi. La responsabilité pour manque à gagner est exclue dans tous les cas.

La manière d'utiliser professionnellement l'Office 1560/1560IP

Office 1560/1560IP, le poste opérateur professionnel

Le recours à un Office 1560/1560IP comme poste de commutation offre de nombreux avantages par rapport aux postes opérateur conventionnels: Commuter les appels avec la souris, affichage graphique de la disponibilité des abonnés internes, file d'attente interactive pour les appels en attente, numérotation rapide et confortable par le nom, utilisation simplifiée des listes d'appels, nombre illimité de contacts, synchronisation avec un serveur Microsoft Exchange, accès direct à des bases de données de contacts et bien d'autres choses encore. Vous disposez en même temps de toutes les fonctions de confort des terminaux système Office, dans leur haute qualité traditionnelle.

Peu importe que le softphone soit utilisé comme un Office 1560 conjointement à terminal système Office filaire ou que vous l'utilisiez à travers le réseau IP en tant qu'Office 1560IP avec un appareil média de PC: vous saurez apprécier ses multiples capacités.

Il va de soi que vous pouvez aussi utiliser l'Office 1560/1560IP comme téléphone personnel.

Utiliser l'Office 1560/1560IP comme outil de groupe

(À partir de la version I6.6)

Lorsque plusieurs personnes répondent aux demandes des clients par téléphone, l'idée de s'organiser en groupes de travail coule de source. Que les appels entrants soient présentés simultanément sur le PC de votre collegue de travail ou que vous distribuissez les appels selon le numéro d'appel. L'Office 1560/1560IP met un confortable outil de groupe à votre disposition.

Utiliser l'Office 1560/1560IP sur divers postes de travail

Vous pouvez installer votre Office 1560/1560IP sur plusieurs PC. Les appels seront alors proposés automatiquement sur le PC que vous êtes en train d'utiliser. Vous arrive-t-il de travailler à temps partiel dans une filiale? Dès que vous démarrerez l'Office 1560/1560IP, les appels seront automatiquement proposés dans cette filiale.

Travailler avec l'Office 1560/1560IP

Démarrer l'Office 1560/1560IP

Votre Office 1560/1560IP est installé par défaut pour s'ouvrir automatiquement au démarrage du PC. Vous pouvez aussi exécuter manuellement l'Office 1560/1560IP via l'icône sur votre bureau.

A chaque démarrage de l'Office 1560/1560IP, le système vérifie si la version du logiciel installé est la plus actuelle. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez procéder à une mise à jour automatique du programme.

Vous devez entrer un nom d'utilisateur et code personnel durant le démarrage. Entrez, sous *Nom d'utilisateur*, le numéro d'appel interne de votre Office 1560/1560IP. Lors du premier démarrage modifiez le code personnel prédéfini (0000) par un code personnel de votre choix. Cliquez sur *Enregistrer le code personnel*, si vous ne voulez plus que ces questions s'affichent au prochain démarrage.

Note: *Sachez toutefois qu'un code personnel enregistré sur votre PC peut être décodé par une personne mal intentionnée, qui pourra alors utiliser votre téléphone de manière illégitime.*

Cliquez sur *OK*. Votre Office 1560/1560IP démarre.

Destination de remplacement si votre Office 1560/1560IP n'est pas démarré

Les appels sont automatiquement renvoyés vers une destination préconfigurée si votre Office 1560/1560IP n'est pas démarré. Evidemment, vous pouvez aussi renvoyer vous-même les appels vers la destination de remplacement désirée avant de quitter le programme.

Note: *La destination de remplacement peut être n'importe quel téléphone du système. Mais les fonctions de poste opérateur ne sont disponibles que si la destination de remplacement est un Office 1560/1560IP ou un Office 45 VA.*

Utiliser l'Office 1560/1560IP

Console centrale d'utilisation

C'est depuis la console centrale d'utilisation de l'Office 1560/1560IP (voir la figure à la Seite 10) que vous effectuez vos appels et utilisez les champs d'occupation, les annuaires personnes ou le journal des appels.

Vous exécutez les fonctions les plus courantes avec la souris, via la *barre d'outils* (voir "Fonctions de la barre d'outils", page 15).

Vous entrez le numéro d'appel dans la *ligne de saisie*. Pour cela, soit vous compulsez les annuaires téléphoniques à l'aide de la numérotation alphabétique, soit vous reprenez le numéro d'appel de la liste de répétition de la numérotation, soit vous l'entrez directement (voir également "Fonctions de la ligne de saisie", page 15). Vous établissez la communication via la touche fox *Prise de ligne*.

Les *touches fox* proposent les fonctions téléphoniques les plus utiles dans un contexte donné.

L'état des groupes de commutation et d'autres fonctions telles que commutations de suppléance ou renvois d'appel est affiché dans le *Champ d'etat*.

Les files d'appels *Internes* et *Externes* servent d'une part à afficher les appels en attente. Elles affichent chacune jusqu'à 10 appels en attente. D'autre part, elles vous permettent aussi d'occuper une ligne par un double-clic sur une des lignes affichées.

Recherche avancée

En plus de la numérotation par le nom vous pouvez rechercher un contact en utilisant la recherche avancée. En plus des annuaires personnels intégrés vous pouvez aussi accéder à des annnuaires externes pour rechercher le contact directement.

Intégration du courrier électronique

Vous voulez renvoyer un appel mais l'abonné de destination n'est pas joignable ? Cliquez dans le menu contextuel sur "Envoyer courriel", l'application de messagerie électronique s'ouvre avec l'adresse du destinataire pré-saisie (l'adresse est insérée automatiquement, pour autant qu'elle soit enregistrée dans l'annuaire). Dans la zone de texte sont saisiés automatiquement les information disponibles sur l'appel (p.ex. numéro, nom, horodatage). Ecrivez votre message, cliquez sur "Envoyer" et vous serez à nouveau prêt pour d'autres appels.

Ascotel Feature Wizard (AFW, Assistant de Fonctionnalité Ascotel)

Cet outil intégré vous permet d'utiliser avec confort les innombrables fonctionnalités Ascotel, que vous pouvez au besoin placer sur un des champs d'occupation.

Mode d'arrière plan

Si vous le souhaitez, votre Office 1560/1560IP passe automatiquement en arrière-plan lorsque vous travaillez dans une autre application. Lors d'un appel, une boîte de dialogue s'ouvre et vous présente des informations sur l'appelant. Vous pouvez exécuter les actions les plus importantes pour traiter l'appel directement dans cette boîte de dialogue. Le mode d'arrière plan peut être activé ou désactivé sous *Réglages/Signalisation* et ainsi configuré selon vos besoins.

Utilisation depuis le clavier

Vous pouvez également utiliser votre Office 1560/1560IP à l'aide du clavier. Vous disposez pour cela de combinaisons de touches pour la navigation et la téléphonie.

Vous pouvez modifier maintes des combinaisons de touches prédéfinies sous *Réglages /Autres combinaisons de touches*. Pour en garder une bonne vision d'ensemble, reportez les combinaisons choisies, manuellement ou électroniquement, dans les cases prévues à cet effet (voir "Combinaisons de touches", page 17).

Les touches Fox peuvent être activées depuis le bloc de 6 touches du clavier du PC (en dessus des touches fléchées).
Celles-ci sont disposées de la même manières que les touches fox de l'interface utilisateur graphique et l'attribution des fonctions est la même.

Le fait d'actionner la touche Entrée exécute la commande la plus vraisemblable selon la situation.

Les touches <Esc>, <Shift>, <Tab> et <Flèche à ...> sont affectées à des fonctions de navigation conformes à Windows.

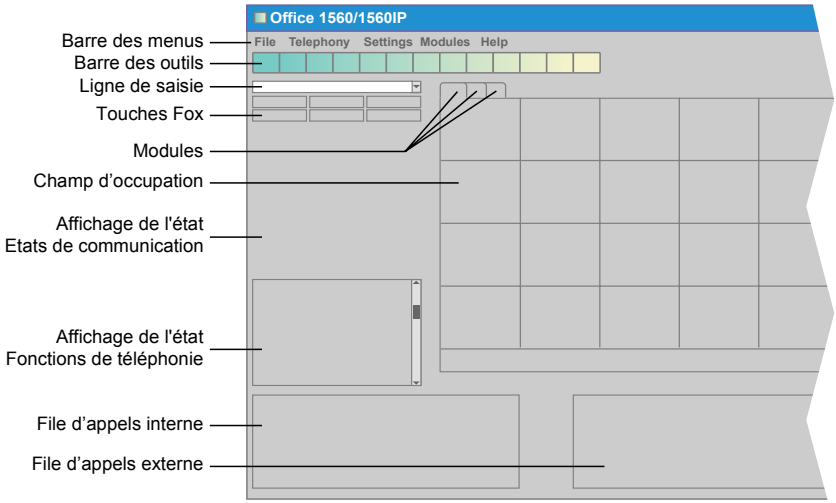


Illustration: Console centrale de l'utilisateur de l' Office 1560/1560IP

Travailler en équipe

(À partir de la version I6.6)

Dans votre société plusieurs personnes répondent aux demandes des clients par téléphone à l'aide d'un Office 1560/1560IP? Souvent vous ne savez pas si un appel est de votre ressort ou plutôt de celui de votre collègue? A l'aide des groupes de poste opérateur les appels sont attribués à un groupe déterminé sur la base du numéro d'appel. L'appel est alors proposé aux membres du groupe de poste opérateur selon l'ordre. De cette façon, vous savez d'une part si un appel releve de votre compétence et d'autre part, s'il est adressé à vous ou à votre collègue.

Note: *Les groupes de poste opérateur peuvent être configurés de de manière très flexible aux besoins d'une organisation. Toutefois eux- mêmes, en tant que opérateurs, ne peuvent ni organiser de nouveaux groupes de poste opérateur ni effectuer des réglages. Contactez votre administrateur système, si vous pensez que les groupes de poste opérateur doivent être organisés ou réglés autrement.*

Modules de l' Office 1560/1560IP

La vue des modules sur le côté droit de l'écran vous propose des modules sous forme d'onglets. Le module souhaité est ouvert simplement en cliquant sur l'onglet correspondant. Les modules suivants sont à votre disposition: affichage d'occupation et affichage d'occupation dynamique, annuaires téléphoniques et journal des appels.

L'affichage d'occupation

L'affichage d'occupation

L'affichage d'occupation place dans une matrice les abonnés que vous avez choisis. L'abonné est appelé par un double-clic sur un champ d'abonné, un appel peut être commuté directement avec la souris, en glissant l'affichage de l'appel sur un champ d'abonné.

L'état actuel d'un abonné, p. ex., libre, occupé, en train de composer un numéro ou absent, est affiché par des icônes (voir "Icônes", page 16). Les informations d'absence du calendrier Outlook sont également reprises et affichées, pour autant que votre Office 1560/1560IP se soit synchronisé avec un serveur MS Exchange.

Un champ de la matrice peut aussi être associé, au choix, à une touche de fonction, de team ou de numéro.

Vous pouvez installer plusieurs affichages d'occupation dans la vue des modules, qui seront disposés sous forme d'onglets individuels.

L'affichage d'occupation dynamique

Pour consulter l'état d'un abonné qui n'est pas réprésenté sur l'affichage d'occupation, vous pouvez, à partir la situation en place, tirer l'entrée désirée de l'abonné depuis la liste des abonné vers un champ de l'affichage d'occupation dynamique et créer ainsi un champ d'abonné temporaire. L'affichage d'occupation dynamique sera réinitialisé lors que vous quitterez votre Office 1560/1560IP.

Si vous gérez de nombreux abonnés sur vos champs d'occupation, l'affichage d'occupation dynamique vous permet d'accéder rapidement aux abonnés momentanément les plus importants.

Les annuaires téléphoniques

Dans les répertoires des annuaires téléphoniques privés vous pouvez entretenir plusieurs annuaires privés avec vos contacts personnels. Lors de la première installation le répertoire est vide

En plus vous disposez de 2 autres annuaires téléphoniques prédefinis: Dans l'annuaire *Publique* vous trouverez tous les contacts mémorisés dans le système en tant que numérotation abrégée et qui sont disponibles pour tous les abonnés. Dans l'annuaire, *Abonnés PBX* vous ne trouverez que les contacts des abonnées internes.

Les annuaires sont accessibles dans la vue des modules, chacun via son propre onglet.

Si votre entreprise utilise p.ex. un serveur MS Exchange pour gérer des contacts et des délais, votre Office 1560/1560IP peut être synchronisé avec ce serveur. Ceci vous permet, d'une part, de synchroniser votre carnet d'adresses privé de MS Outlook avec l'annuaire privé de votre Office 1560/1560IP et, d'autre part, vous avez un accès direct, grâce à l'annuaire public, aux contacts de l'entreprise enregistrés dans MS Exchange.

Le journal des appels

Tous les appels sont enregistrés en tant qu'événements dans le journal des appels. A partir d'une entrée, vous pouvez lire d'autres informations utiles, voir la nature de l'événement, quand il a eu lieu, quels en étaient les acteurs et combien de temps il a duré. De plus, vous pouvez saisir pour chaque entrée une petite note (aussi bien pendant qu'après une communication).

Vous pouvez décider des entrées à afficher pour retrouver rapidement les entrées désirées dans le journal des appels. Vous disposez pour cela de tout un éventail de critères tels que nom, date, heure, type de communication ou destination de la communication.

Vous pouvez évidemment aussi établir directement une communication depuis le journal des appels, tout simplement en double-cliquant sur une entrée.

Des journaux d'appels peuvent par ailleurs être masqués afin de garantir la protection des données. Ainsi, si la protection des données est active, vous ne voyez plus que les entrées des appels que vous avez traités personnellement. La protection des données est activée/ désactivée par le responsable de votre système.

Le responsable du système définit également la durée pendant laquelle les entrées sont conservées dans le journal des appels avant d'être effacées (les entrées flanquées d'une note ne sont pas effacées automatiquement).

Référence succincte

Fonctions

Fonctions de la ligne de saisie

Touche de répétition de numéro: appel des 20 derniers numéros composés.

Touche bloc-notes: mémoire intermédiaire de numéros durant un appel ou en position de repos.

Fonctions de la barre d'outils

Ouvrir Ascotel Feature Wizard (AFW, Assistant de Fonctionnalité Ascotel)

Ouvrir Ascotel Feature Wizard (AFW) avec des paramètres de la communication active

Activer et désactiver DTMF

Ouvrir le fichier d'abonnés

Créer un nouveau fichier d'abonnés

Ouvrir la fiche de note

Aperçu avant impression

Imprimer

Couper le microphone (en/hors)

Activer et désactiver la signalisation acoustique

Commuter entre société A et B (la fonction n'est disponible que si aucun groupe de poste opérateur n'est configuré)

S'annoncer, se retirer des groupes de poste opérateur.

Pause (se retirer temporairement de tous les groupes de poste opérateur)

MCID; activer l'identification d'appels malveillants

Envoyer un courriel (ouvre l'application de messagerie électronique)

Recherche avancée (recherche des contacts dans les propres répertoires et dans les répertoires externes)

Activer la suppléance

Aide contextuelle: Cliquez sur l'icône et ensuite sur le champ pour afficher l'aide contextuelle.

Icônes

Etats de communication

Appel de poste opérateur/ Appel personnel

Appel interne, entrant

Appel externe, entrant

Appel interne, sortant

Appel externe, sortant

Appel parqué

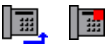
Vert:	communication établie
Bleu:	la sonnerie retentit chez l'abonné
Rouge:	l'abonné est occupé
Jaune:	rappel de communication maintenue

Etats des abonnés

Communication interne/externe

Vert:	en communication
Bleu:	la sonnerie retentit chez l'abonné
Ambre:	l'abonné appelle quelqu'un
Rouge:	l'abonné est occupé

L'abonné est libre



L'abonné a effectué un renvoi / il n'est pas disponible

Annoncé dans le groupe de poste opérateur / annoncé et en pause

L'abonné est absent / En vacances

L'abonné est malade/chez le médecin / formation continue

L'abonné est en affaires, service civil/militaire

Combinaisons de touches

Vous pouvez saisir vos raccourcis des touches dans les champs de saisie en bleu. A droite se trouvent les valeurs prédefinies.

Saissisez les raccourcis de touches soit électroniquement avec l'Adobe Acrobat Reader, soit manuellement sur papier.

	Ctrl+1, F3	Aller vers les éléments d'information et d'utilisation
	Ctrl+2	Aller vers la vue des modules
	Ctrl+3	Aller vers la file d'appels internes
	Ctrl+4	Aller vers la file d'appels externes
	Ctrl+B	Ouvrir l'affichage d'occupation
	Ctrl+I	Ouvrir l'annuaire téléphonique interne
	Ctrl+E	Ouvrir l'annuaire téléphonique public (externe)
	Ctrl+R	Ouvrir l'annuaire personnel
	Ctrl+L	Ouvrir le journal des appels
	Alt+F8	Rappel
	Alt+F9	Répétition de la numérotation
	Alt+F10	Bloc-notes
	F11, F12	Prendre un appel dans la 1ère/2ème ligne de la file d'appels interne
	Shift+F11 (F12)	Comme ci-dessus, en ouvrant simultanément le fichier d'abonnés
	F5 ... F8	Prendre un appel dans la 1ère à la 4ème ligne de la file d'appels interne
	Shift+F5 (.. F8)	Comme ci-dessus, en ouvrant simultanément le fichier

Combinaisons de touches définies par l'utilisateur: